



NOTIFICACIÓN POR AVISO

Aviso No. 07

ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al Señor (a) SUScriptor 220669 de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: AT 1095024
Tramite: Recurso de reposición
Persona a notificar: Suscriptor 220669
Dirección de Notificación: <https://www.acuavalle.gov.co/index.php/atencion-al-usuario/notificacion-por-aviso>
Funcionario que expidió el acto: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Cargo: Profesional III Operativo AGUA 9
Recursos que proceden: Contra la presente no es procedente recurso de reposición alguno.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR

MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III operación
AGUA 9

Copia:	Archivo Seccional
Anexos:	Notificación
Transcriptor:	Mariana B
Aprobó	
Copia Externa	

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO**Atención 1095024****FINALIZADO**

Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2023-09-13
Fecha Vencimiento	:	2023-10-03
Fecha Finalización	:	2023-10-02
Número Cliente	:	220669
Nombre Cliente	:	ANA MILENA HURTADO RUIZ
Dirección Cliente	:	CLL 10 A 16 A 03
Teléfono Cliente	:	3207797396/3207797396
Último Consumo	:	0
Consumo Promedio	:	40
Ruta Cliente	:	7609-93-040-003070
Rol atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	RECURSO DE REPOSICION
Respuesta	:	CONFIRMA

Observaciones:

Se da respuesta a recurso de reposición radicado 1095024 mediante acto administrativa AC-1095024 Resolución No (002 de 2023) calendada el día 02 de octubre 2023, dentro de los términos de ley, al tenor de los establecido en el artículo del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Remitir expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y desatar recurso de apelación.

FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO

COMPROBANTE DE PETICIÓN O RECLAMO**Atención 1095024****FINALIZADO**


Número de radicado	:	-1
Fecha Atención	:	2023-09-13
Fecha Vencimiento	:	2023-10-03
Fecha Finalización	:	2023-10-02
Número Cliente	:	220669
Nombre Cliente	:	ANA MILENA HURTADO RUIZ
Dirección Cliente	:	CLL 10 A 16 A 03
Teléfono Cliente	:	3207797396/3207797396
Último Consumo	:	0
Consumo Promedio	:	40
Ruta Cliente	:	7609-93-040-003070
Rol atendedor	:	MARIANA BELTRAN
Motivo	:	RECURSO DE REPOSICION
Respuesta	:	CONFIRMA

Observaciones:

Se da respuesta a recurso de reposición radicado 1095024 mediante acto administrativa AC-1095024 Resolución No (002 de 2023) calendada el día 02 de octubre 2023, dentro de los términos de ley, al tenor de los establecido en el artículo del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Remitir expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y desatar recurso de apelación.

FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL USUARIO

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código:MI1-F1
	CITACION NOTIFICACION PERSONAL	Versión No.: 00 00

Zarzal, Valle 02 Octubre del 2023

Señor (a)
ANA MILENA HURTADO
Suscriptor 220669
C 9 10 45
ZARZAL-VALLE

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION PERSONAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en la Cr 8 9 50, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 M y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. , a fin de que le sea notificado personalmente del Oficio AC 1095024

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a los dispuesto en el artículo 69 del precitado código.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

Atentamente,




MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III Operación
AGUA 9

Armando Caicedo
6559987

2/01/2013

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE	Código: MI1-F2
	ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL DP	Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Zarzal Valle del Cauca, a los ____ (__) días del mes de ____ de Dos mil Veintitrés (2023), se presentó el(a) señor (a) _____, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ De _____, en calidad de suscriptor y/o usuario de Acuavalle S.A E.S.P, con el fin de notificarse personalmente del acto administrativo, No 1095024 calendada, mediante el cual se da respuesta al recibido en la Oficina de atención al cliente.

En esta diligencia se le hace saber que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, el cual debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace entrega al notificado de copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.

El Notificado(a):

El Notificador:




MAGDA CAROLINA ARANA

Cedula No. _____

Transcriptor:
Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

Zarzal, 2 de octubre de 2023

Señor (a)
ANA MILENA HURTADO RUIZ
Suscriptor 220669
C 9 10 45
Zarzal, Valle

ASUNTO: RESPUESTA RECURSO DE REPOSICIÓN SUSCRIPTOR 220669
Radicado No 1095024

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DA RESPUESTA A RECURSO DE
REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN”
Resolución No (002 de 2023)**

**EL PROFESIONAL III DE OPERACIONES AGUA 9, DE LA SOCIEDAD DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.,
ACUAVALLE S.A. E.S.P., EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES DELEGADAS POR
EL GERENTE GENERAL DE LA ACUAVALLE S.A. ESP Y,**


CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

El día 15 de junio de 2023, Acuavalle S.A. E.S.P. notifica al suscriptor 220669, la revisión previa por desviación de consumo del periodo 14 de mayo al 14 de junio, lecturas 857-1073, para 216M3 y un promedio histórico de 5M3 y se encuentra el predio solo.

El día 17 de junio de 2023, se visita el predio con acta de visita No 1030779, en la cual se detalla:

- Que el predio cuenta con uso de servicio residencial.
- Que el predio se encuentra solo

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

- Que el predio cuenta con medidor número 120329162, el cual registra consumo y lectura de 1090.
- Observación de la visita: " se visita el predio en varias ocasiones y no se encontró a nadie, según sus vecinos la persona que allí habita está de viaje y de vez en cuando llega alguien a realizar aseo y vuelve y se va, se deja llave de paso cerrada ya que el medidor estaba girando posible fuga interna.

Que para la facturación del mes de junio, se procede a cobro promedio de 5M3 y se deja el mayor consumo facturado en investigación de 211M3.

Se visita el predio en repetidas ocasiones los días 1, 7 y 24 de julio, este último se realiza revisión interna y se observa fuga visible en sanitario, del cual se toma video como prueba de la visita y la novedad del sanitario y se deja llave de paso cerrada por fuga interna, lectura 1090.

El día 31 de julio se visita nuevamente el predio por petición del usuario, tramite comercial 1067379 y se encuentran las redes internas en buen estado lectura 1090.


Que Acuavalle producto de la revisión previa realizada mediante acta de visita técnica No 1030779, encontró evidencias de daños internos por fuga visible en sanitario.

Que Acuavalle, en la facturación del mes de julio, procede al cobro del mayor consumo dejado en investigación en el periodo de consumo de mayo por 211M3M3.

Que la señora ANA MILENA HURTADO RUIZ no conforme con el cobro del consumo dejado en investigación, presenta derecho de petición el día 8 de agosto, radicado 79582023:

PETICION

1. Le solicito el favor de dar explicación clara y convincente que muestre de donde viene esta desviación significativa.
2. Favor tener en cuenta que en menos de un mes haya una desviación de 208M3.
3. Le solicito el favor de acuerdo a los artículos 152 y 154 de la ley 142 de 1994 realizar una decisión de fondo que resuelva el caso teniendo en cuenta que la vivienda se encuentra vacia no hay quien consuma.
4. Le solicito desestimar la supuesta revisión que realizo el funcionario de acuavalle, puesto que no se le puede creer al supuesto video realizado por el funcionario

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

Que Acuavalle S.A. E.S.P. dio respuesta de fondo dentro de los términos de ley mediante oficio 79582023 de fecha 28 de agosto de 2023:

(...)

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., a la vez que nos permitimos dar respuesta a su petición radicada número 79582023, el cual atendemos dentro de los términos de ley bajo la siguiente argumentación:

SUSTENTACION

1. La Ley 142 de 1994, es la norma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, razón por la cual las Empresas de Servicios Públicos y los usuarios estamos en la obligación de dar aplicación a sus contenidos en relación con la facturación y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes que genera el vínculo contractual ente el suscriptor y la Empresa.
2. Una desviación de consumo se entiende como los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual de agua frente al consumo promedio histórico en nuestros hogares o lugares de trabajo con respecto a los tres periodos anteriores para facturación bimestral o seis periodos anteriores en la facturación mensual.

De acuerdo con lo planteado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su CONCEPTO SSPD-OJ-2004-386. El artículo 149 de la Ley 142 de 1994 dispone que es obligación de las empresas al preparar las facturas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

En este sentido, un aumento desmesurado en el precio de la factura indica que puede existir desviación significativa, esto si revisados los consumos promedios indicados en ésta, aparece una desviación en el consumo igual al porcentaje citado, y en dicho evento, es necesario que la empresa efectúe las investigaciones pertinentes y en todo caso, como se indicó, puede ser susceptibles la desviación de cobro inoportuno si se dan las condiciones del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

3. Las desviaciones significativas pueden entre otras, tener su causa en las fugas imperceptibles en el servicio de acueducto.

Para el caso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, dispuso en la Resolución No. 151 de 2001, lo siguiente:



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.


PARÁGRAFO. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior".

4. De otra parte, como las desviaciones significativas pueden tener origen en fugas de agua, es pertinente tener en cuenta la normatividad aplicable para los servicios de acueducto y alcantarillado. El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

"3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

"3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos".

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. En efecto, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

5. Ahora bien, cualquiera sea la causa de la desviación, la empresa está obligada a investigarla y, en caso de ser imperceptible, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142, deberá facturar con base en los consumos de períodos anteriores o de la suscriptores o usuarios en condiciones semejantes o mediante aforo; si no lo hace, el usuario podrá exigir a la empresa que investigue la causa de la desviación, y mientras investiga, le cobre conforme a las reglas expuestas.

Ni la Ley 142 de 1994, ni la regulación estipulan el término para que la empresa realice la investigación; en tal caso el plazo será el que señale el contrato de condiciones uniformes de la respectiva empresa.

Pero tratándose de revisión previa, lo lógico es que la empresa detecte la anomalía antes del envío de la factura; una vez determine que la fuga es perceptible podrá cobrar la diferencia resultante, pero si es imperceptible, no deberá cargar los valores correspondientes al consumo desviado.

En caso contrario; es decir, si hay desviación significativa pero la empresa no hace la revisión previa, atendiendo al art. 149 de la Ley 142 de 1994, el prestador del servicio está obligado a facturar el promedio de consumo.


6. Como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

"Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas"

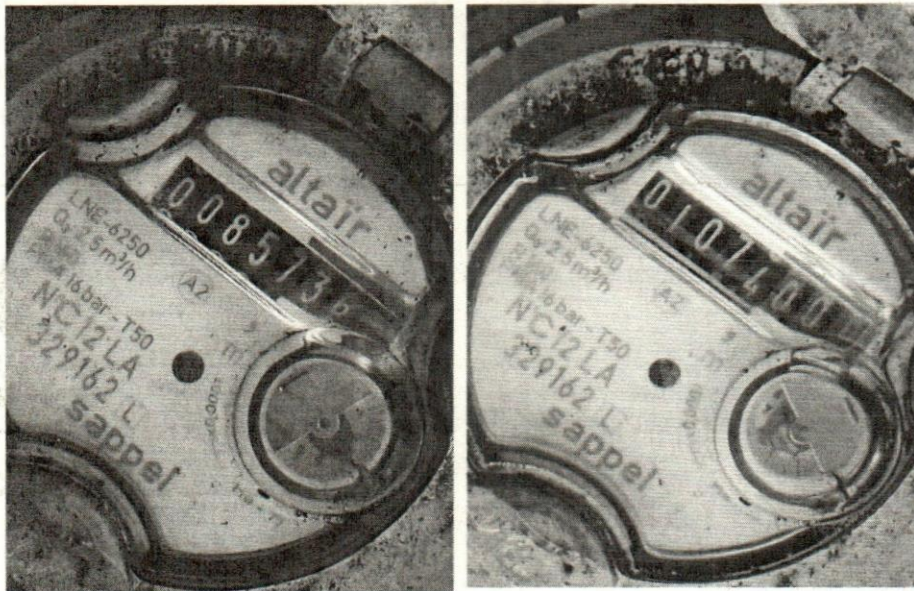
En este caso, aún estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.

7. Con el propósito de dar claridad respecto de la petición presentada, me permito citar la trazabilidad a la atención que se ha brindado por parte de Acuavalle S.A. E.S.P.:

- El periodo de consumo del 14 de mayo al 14 de junio registro lecturas 857-1073, para un consumo de 216m³, con un promedio histórico de los últimos 6 meses de 5M³, tipificándose una desviación significativa de consumo.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**




Fuente- ARQ. Registro fotográfico de toma de lecturas mensual – suscriptor 220669

- Acorde con el Artículo 139 de la Ley 142 de 1994, se llevó a cabo revisión previa mediante acta de visita técnica 1309407 del 17 de junio de 2023, notificada en el predio el día 15 de junio. Encontrando en ambas ocasiones el predio solo.

Al momento de la visita el medidor registra consumo y se procede a dejar cerrada la llave de paso con lectura 1089.

- Se procede a generar cobro de consumo promedio de 5M3 y se apertura desviación de consumo.
- Se visita nuevamente el predio los días 1 y 7 de julio, encontrando que continua solo y no se puede llevar a cabo a visita técnica.
- El día 24 de julio, se realiza la visita técnica acompañada por la peticionaria, a quien se le indica la existencia de fuga visible en sanitario y de la cual se toma evidencia mediante registro de video, y que la peticionaria pretender desconocer. Lectura a la fecha 1090.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

- El día 31 de julio se realiza nuevamente visita técnica número 1356083 y se encuentra que ya fue reparada la fuga y el medidor no registra consumo. Entre el 24 y el 31 de julio el medidor no registro consumo, con lectura 1090. La visita fue atendida por la señora ANA MILENA SERNA con cedula número 66.670.890.

8. Los consumos registrados en el predio durante la presente vigencia, son :

Periodo	Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo Real	Consumo facturado	Diferencia	Código		Fecha Registro	Consumo Promedio
								Descripción			
3188,	2023,	8,	1090,	1090,	0,	0,	0,	CONFIRMA CONSUMO CASA DESOCUPADA		22/08/2023	42,
3126,	2023,	7,	1090,	1074,	16,	228,	212,	CONFIRMA ALTO CONSUMO REGISTRADO IDC REALIZADA		18/07/2023	5,
3066,	2023,	6,	1074,	857,	217,	5,	-212,	MODIFICA CONSUMO INICIO INVESTIGACION DESVIACION CONSUMO		21/06/2023	5,
3004,	2023,	5,	857,	854,	3,	3,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD		23/05/2023	6,
2944,	2023,	4,	854,	848,	6,	6,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD		20/04/2023	6,
2882,	2023,	3,	848,	842,	6,	6,	0,	LECTURA SIN NOVEDAD		21/03/2023	6,

Fuente. ARQ 2023

Los consumos registrados por el suscriptor 220669 en los últimos 6 meses, fue de 248M3, producto de las desviaciones de consumo generadas por la existencia de fuga visible al interior de la vivienda.

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”


En este caso, aún estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, **pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.** Subrayado fuera del texto.

DECISIÓN

Con base en las anteriores argumentaciones y en nuestro interés de ofrecerle la mayor claridad a su reclamación, nos permitimos informarle que su petición no es procedente en razón a que durante el periodo de consumo en reclamación la causa que originó la desviación de consumo obedece a una fuga visible en sanitario.

Que el operador de servicios, como garantía al debido proceso, dejó el mayor consumo registrado de 212M3 en investigación.

Que una vez agotada la revisión previa y establecida la causa de la desviación en una fuga visible y notificada a la usaría, se procede a generar el cobro del consumo dejado en investigación de 212M3.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

Nuestro propósito apreciado usuario, además de brindarle un óptimo servicio es poder garantizar la medida apropiada de sus consumos, por lo que le invitamos muy respetuosamente a generar las condiciones que nos permitan garantizarle el registro normal de sus consumos y las adecuadas condiciones de su infraestructura interna para la normalización de sus consumos.

Esperamos de esta manera haber resuelto sus inquietudes no sin antes manifestarle nuestra permanente disposición de servirle y ofrecerle de antemano excusas por la incomodidad que dichos procedimientos puedan generar.

Acorde a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente procede el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. **Sin embargo, para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.**

Que la señora ANA MILENA HURTADO RUIZ no conforme con la respuesta dada al derecho de petición y notificada el día 6 de septiembre, procede a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la decisión administrativa notificada mediante oficio:

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO


De acuerdo con los antecedentes que obran en el expediente, se considera necesario precisar los siguientes aspectos:

El Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, consagra los medios de defensa de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios:

Artículo 152 – Derecho de Petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

(...)

Artículo 154- De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

(...)


De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de las empresas que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la Superintendencia.

Es claro entonces, conforme a la normatividad relacionada en materia de servicios públicos, que los recursos sólo se conceden y se aceptan cuando tengan relación con los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa; es por ello que ACUAVALLE S. A. E.S.P., concedió los recursos de reposición y en subsidio de apelación por desviación significativa suscriptor 220669.

En relación con su reclamación respetada usuaria nos permitimos informar:

1. El predio ubicado en la C 10ª 16ª 03, con código de suscriptor 220669, no ostenta la condición de DESOCUPADO sino de CASA SOLA y cuenta con una persona encargada de su cuidado.
2. Las revisiones efectuadas por el personal de la empresa reposan en el expediente como parte del acervo probatorio ante su petición, las cuales fueron allanadas dentro del marco técnico y legal facultado por la Ley 142 de 1994, y se llevaron a cabo por parte de personal idóneo y con experiencia de más de 20 años en su labor, que de manera arbitraria usted pretende desconocer, pese a ser consiente como lo describe en su reposición que las mismas fueron efectuadas por el personal de la empresa.
3. Acuavalle S.A. E.S.P., es una empresa con 65 años de experiencia, modelo de prestación de servicios regionales en el suroccidente del país y nuestras acciones y las de nuestros colaboradores, se han fundamentado en el marco normativo y legal para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia y en ese sentido no tenemos el menor interés de sustentar nuestras decisiones administrativas, comerciales y operativos en argumentos sin fundamentación técnica y legal.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**


4. El cierre de la llave de paso, señor usuario, fue una medida preventiva que realizó el funcionario días previos al ingreso al predio, cuando se percató que la casa estaba sola y el medidor continuaba registrando consumo. Es decir, que de su parte, no se tomaron acciones preventivas para mitigar el riesgo de desviaciones de consumo en un predio que usted indica está desocupado, siendo su responsabilidad, garantizar el buen estado de las redes hidráulicas internas.
5. Al momento de realizar las revisiones internas, si se lleva a cabo la inspección del medidor, la lectura registrada y se verifica que al interior del predio haya suministro de agua, de manera que se permita evaluar técnicamente las condiciones hidráulicas de la red intradomiciliaria; condiciones en la visita que usted no presencio y por lo tanto desconoce el procedimiento llevado a cabo.
6. Todos nuestros colaboradores, tienen la condición de funcionarios públicos y para su ingreso, la empresa garantizara que se lleve a cabo un idóneo proceso de selección, en su caso particular el funcionario que adelanto la visita técnica cuenta con más de 20 años de experiencia.
7. El procediendo comercial para la revisión interna de cualquier predio incluido de casas solas o desocupadas, indica:
 - Notificar al propietario o encargado del predio de la revisión programada.
 - Informar a la persona que atiende los motivos o causas de la visita
 - Conceder al suscriptor y/o usuario el acompañamiento de un técnico que el disponga o en su defecto que desista del acompañamiento técnico.
 - Realizar la visita interna con el acompañamiento de una persona mayor de edad.
 - Informar a la persona que atiende el desarrollo de la visita y dejar copia de la respectiva acta de visita.
 - Firmar por las partes el acta de visita diligenciada.

En mérito de lo expuesto, el Profesional III Operaciones AGUAS 9

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: RATIFICAR la decision administrativa adoptada mediante la cual se procede al cobro del consume dejado en investigación por fuga visible en sanitario de 211M3.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente de la presente Resolución a la señora **ANA MILENA HURTADO RUIZ.**, a la dirección C 9 10 45 del municipio de zarzal, como indica la peticionaria.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA
S.A. E.S.P.-ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

ARTÍCULO TERCERO: Remitir expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y desatar recurso de apelación.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Zarzal, a los dos días (2) días del mes de octubre de 2023.



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9